إدارة المعرفة كركيزة أساسية لتنمية رأس المال الفكري

دراسة ميدانية بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة - بسكرة

Knowledge Management As A Cornerstone For The Development Of Intellectual Capital

An Empirical Study In The Center For Scientific And Technical Research Of Dry Areas In Biskra.

د. جودي محمد رمزي، أستاذ محاضر(أ) جامعة بسكرة — **ahlem.khene@yahoo.fr**

د. خان أحلام أستاذ محاضر(ب) جامعة بسكرة — **ramzidjoudi@yahoo.com**

جودي أمينة طالبة دكتوراه جامعة بسكرة

djoudi_am@yahoo.com

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر إدارة المعرفة بعملياتها المختلفة في تنمية رأس المال الفكري في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ببسكرة. وقد تم استخدام استبانه كأداة رئيسية في جمع البيانات المتعلقة بالجانب الميداني، أين وزعت على عينة بلغت(51 باحث)، وتوصلت هذه الدراسة إلى استنتاجات عدة أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة في مستوى رأس المال الفكري في مركز البحث والتطوير العلمي بالمناطق الجافة ببسكرة، حيث أن إدارة المعرفة فسرت ما نسبته (30%) من التباين الحاصل في مستوى رأس المال الفكري بالمركز محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، التشارك بالمعرفة، تطبيق المعرفة، رأس المال الفكري.

Abstract:

The study aimed to identify the impact of knowledge management on its various processes in the development of intellectual capital in the Center for Scientific and Technical Research of The Dry Areas in Biskra. has been used a questionnaire as a key tool in data collection related to the field side , where distributed on a sample consisted of (51 researchers).The study arrived to a set of results, the most important there is significant statistical impact for Knowledge management processes in the level of intellectual capital in the Center for Scientific and Technical Research of The Dry Areas in Biskra. where Knowledge management explained his percentage (30%) of the variance in the level of intellectual capital in the organization of study.

Key words: Knowledge Management, Generating Knowledge, Storage Knowledge, Share Knowledge, Application Of Knowledge, Intellectual Capital.

مقدمة:

تعد إدارة المعرفة من المداخل الحديثة الأكثر ملائمة للتغيرات المتسارعة في عالم الأعمال،حيث تعاظم دورها بعد أن أدركت المنظمات أن بناء الميزة التنافسية وإدامتها يعتمد أساسا على الموجودات المعرفية التي نتج عنها ارتفاع في قيمة وأهمية الأصول الفكرية،وأصبحت هذه الأخيرة واحدة من المرتكزات الرئيسية والوسائل الفاعلة التي تستجيب لتلك المتطلبات التي تفرضها التغيرات البيئية، نظرا لدورها الاستراتيجي الذي تمارسه في خلق القيمة المضافة، وذلك بفعل الطاقات الإبتكارية والإبداعية لمواردها البشرية، لأن أنشطة الإبداع والابتكار وخلق قيمة للمنظمة هي المفاتيح الرئيسية للنجاح في عالم اليوم.لذا فإن المنظمات تسعى جاهدة لاكتشافها وتطويرها وتطبيقها على النحو الذي يحقق لها قيمة مضافة، وهذا من أجل استمرار نشاطها من جهة واكتسابها ميزة تنافسية من جهة أخرى. وعلى هذا الأساس فلا يمكن فصل موضوع تنمية رأس المال الفكري عن إدارة المعرفة، لأنه من أهداف هذه الأخيرة هو تسيير وتنمية المعرفة وعدم الاقتصار على اكتسابها كوسيلة لترقية مستوى المعارف والخبرات.

أولا . الإطار العام للبحث وإجراءاته

1- إشكالية البحث:

يعد كل من إدارة المعرفة ورأس المال الفكري من المواضيع الحيوية والأساليب الحديثة لإحداث التغيير والتطوير في المنظمات،حيث نجد أن الحاجة إليها أصبحت ضرورة تفرضها التغيرات الاقتصادية والاجتماعية، الأمر الذي يتطلب من المنظمات الراغبة في التفوق التنافسي الاهتمام بمواردها المعرفية والعمل على تطويرها وتنميتها. وبناءا على ما سبق جاءت إشكالية بحثنا على النحو التالي: **ماهو أثر إدارة المعرفة في تنمية رأس المال الفكري في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ببسكرة؟**

ويمكن التعرف على مضامين إشكالية البحث من خلال طرح التساؤلات التالية:

- ما هو مستوى ممارسة عمليات إدارة المعرفة بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ببسكرة؟
- ما هو مستوى رأس المال الفكري بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ؟
- ما هو أثر كل عملية من عمليات إدارة المعرفة في رأس المال الفكري بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ببسكرة؟

2- أهداف البحث: يهدف هذا البحث إلى:

- التعرف على كافة الأساليب والمناهج التي من شأنها تطوير رأس المال الفكري والمحافظة عليه والتي من بينها عمليات إدارة المعرفة.
- محاولة بناء نموذج افتراضي واختباره للوصول إلى صورة تعكس دور إدارة المعرفة في تنمية رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة.

3- فرضيات البحث: يقوم هذا البحث على الفرضية الرئيسية التالية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة في مستوى رأس المال الفكري في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ببسكرة عند مستوى الدلالة 5%.

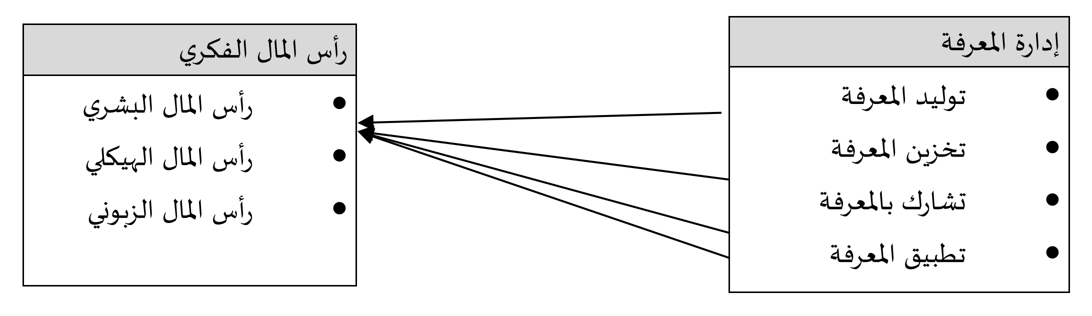
ويندرج ضمن هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية هي:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%لتوليد المعرفة في مستوى رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة".
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%لتخزين المعرفة في مستوى رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة".
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%للتشارك بالمعرفة في مستوى رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة."
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5%لتطبيق المعرفة في مستوى رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة."

4- **نموذج البحث**: يستند هذا البحث إلى النموذج الفرضي التالي:

الشكل رقم (1) نموذج البحث الفرضي

المتغير المستقل **المتغير التابع**



المصدر: من إعداد الباحثين

5- **مجتمع وعينة البحث:**

يتكون **مجتمع البحث** من الباحثين بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة ببسكرة، والبالغ عددهم 71 باحث، وقد تم تطبيق البحث على عينة عشوائية بلغ حجمها 51باحث، أين تم توزيع الاستبيانات عليهم عبر زيارات ميدانية، واسترد منها 50 إستبانة، وبعد فحصها وتحليلها تبين أن عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل 50 إستبانة بواقع 98.03 % من عينة البحث.

6- **أداة البحث**

من أجل تحقيق أهداف البحث واختبار صحة فرضياته، قمنا بإعداد إستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات المطلوبة، وهذا بناء على العديد من الدراسات السابقة وللتأكد من **صدق محتوى أداة البحث**، قمنا بعرضها على فريق من الخبراء المحكمين لغرض بيان رأيهم حول الأبعاد وعبارات قياسها ومراجعتها، وأخذنا بكافة ملاحظاتهم وأجرينا التعديلات المطلوبة. وبغية التحقق من **ثبات الأداة** قمنا بحساب معامل ألفا كرونباخ، حيث بلغ معامل الثبات للاستبانة ككل (0.935)، كما هو موضح في الجدول الموالي، ولهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحتها وصلاحيتها للتحليل.

جدول(1):معاملات الثبات والصدق للاستبانة.

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
إدارة المعرفة	22	0.928
رأس المال الفكري	16	0.922
الإستبانة ككل	38	0.935

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج.spss.v17

7- **الدراسات السابقة**

قام الباحثين بمراجعة العديد من الدراسات ذات الصلة بموضوع البحث ومن بينها:

- دراسة ابتهال فارس علي(2016)، **تأثير إدارة المعرفة في تحقيق رضا الزبون، دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في شركة زين العراق للاتصالات**، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة المعرفة في تحقيق رضا الزبون، وتوصلت إلى أن المعلومات تزداد وتزدهر بنشرها وإيصالها إلى مختلف فروع الشركة من خلال تبادل الخبرات والمعلومات وأبحاث السوق، وكل ما يتعلق برغبات الزبائن.

- دراسة إلهام محمد عليوي(2016)، **تحقيق الميزة التنافسية في إطار عمليات إدارة المعرفة، دراسة استطلاعية على عدد من المصارف العراقية الخاصة**، هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد السبل الكفيلة بالارتقاء بعمليات إدارة المعرفة عبر مكوناتها في دعم وتعزيز الميزة التنافسية،وتوصلت إلى أن عمليات إدارة المعرفة عززت من الميزة التنافسية، وأن كل من تشخيص وخزن وتوزيع وتطبيق المعرفة يعزز من خفض تكلفة الخدمة وجودتها، وكذا يعزز من الإبداع ومرونة تسليم الخدمة.

- دراسة ضرغام علي مسلم العميدي(2016)، **تأثير رأس المال الفكري في شفافية المنظمة، دراسة تحليلية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية الزراعة، جامعة الكوفة.** هدف البحث إلى التعرف على الدور الذي يمكن أن يلعبه رأس المال الفكري في تحقيق الشفافية المنظمية، وتوصل الباحث إلى أن هناك تأثيرا واضحا لمكونات رأس المال الفكري في تحقيق الشفافية المنظمية وبنسبة بلغت 68%.

- دراسة غنى دحام تناي الزبيدي(2017)، **تحليل أبعاد رأس المال الفكري في المؤسسات التعليمية باستخدام تقنية SWOT.** هدف هذا البحث إلى التعرف على دور استخدام أداة (SWOT)في تحليل رأس المال الفكري في المنظمات التعليمية، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن معظم إجابات أفراد العينة المبحوثة تؤكد على أهمية استخدام (SWOT) في تحليل رأس المال الفكري في المنظمة المبحوثة.

ثانيا الإطار النظري للدراسة:

1- مدخل إلى إدارة المعرفة:

1-1 مفهوم إدارة المعرفة: يعد مفهوم إدارة المعرفة من المفاهيم الحديثة في علم الإدارة والتي تزايد الاهتمام به خلال العقدين الأخيرين، مما أدى إلى ظهور العديد من التعاريف ومن بينها نجد:

تعرف إدارة المعرفة على أنها عملية لتسيير الأنشطة المتصلة بالمعرفة، مثل إنشاء المعرفة واكتسابها وتحويلها واستخدامها.[1] **كذلك تعرف إدارة المعرفة** بأنها "العملية التي يتم بموجبها استخراج واستثمار رأس المال الفكري الخاص بالمنظمة، بهدف الوصول إلى قرارات تتصف بالكفاءة والفعالية الإبتكارية من أجل إكساب المنظمة ميزة تنافسية والحصول على ولاء والتزام الزبائن".[2] **وتعرف كذلك** على أنها "مزيج من الاستراتيجيات والأدوات والتقنيات، وتشمل كل ما يتعلق بالمعرفة فضلا عن نظام تكنولوجيا المعلومات الذي يخزن ويدير وينظم ويحلل ويحسن ويوزع المعرفة التنظيمية والخبرة في مجال الأعمال".[3]

2-1 عمليات إدارة المعرفة: اختلف الباحثون في عدد وترتيب ومسميات هذه العمليات، لكن اغلبهم يشيرون إلى العمليات الجوهرية التالية:

- **توليد المعرفة:** وتعني إبداع المعرفة، ويتم ذلك من خلال مشاركة فرق العمل وجماعات العمل الداعمة لتوليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة تساهم في تحديد المشكلات، وإيجاد الحلول الجديدة لها بصورة ابتكارية مستمرة، كما تزود المنظمة بالقدرة على التفوق والانجاز وتحقيق مكانة سوقية عالية.[4]

- **خزن المعرفة:** يعد توليد المعرفة الجديدة غير كاف، فالأفراد والمنظمات يحتاجون إلى خزن المعرفة المكتسبة واسترجاعها عند الحاجة. وتعني عمليات خزن المعرفة تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ والإدامة والبحث والوصول والاسترجاع. وتشير إلى أهمية الذاكرة التنظيمية التي تحتوي على المعرفة الموجودة في أشكال مختلفة بما فيها الوثائق المكتوبة والمعلومات المخزنة في قواعد البيانات الالكترونية والمعرفة الإنسانية المخزنة في النظم الخبيرة والمعرفة الموجودة في الإجراءات والعمليات التنظيمية الموثقة، والمعرفة الضمنية المكتسبة من الأفراد وشبكات العمل.[5]

- **التشارك بالمعرفة:** يعرف التشارك بالمعرفة بأنه العملية التي يتم من خلالها إيصال المعرفة المناسبة إلى الشخص المناسب وفي الوقت المناسب وضمن الشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة.[6] ويساعد التشارك بالمعرفة على نشر الخبرات الداخلية، التجارب، والمعرفة، والتي ستؤدي إلى تزويد العاملين بحلول غير محددة للقرارات، التزود بالتعلم، وتمكينهم من الاستجابة للتغير البيئي بأقل التكاليف.[7]

- **تطبيق المعرفة:** إن تطبيق المعرفة هو غاية إدارة المعرفة، وهي تعني استثمار المعرفة، فالحصول عليها وخزنها والمشاركة فيها لا تعد ذات أهمية، والمهم هو تحويل هذه المعرفة إلى تنفيذ. فالمعرفة التي لا تنعكس في التنفيذ تعد مجرد تكلفة، والنجاح في أي منظمة في برامج إدارة المعرفة لديها يتوقف على حجم المعرفة المنفذة قياسا لما هو متوفر لديها، فالفجوة بين ما تعرفه المنظمة وما نفذته يعد أحد أهم معايير التقييم في هذا المجال.[8]

2- مدخل إلى رأس المال الفكري:

1-2 مفهوم رأس المال الفكري: يعتبر حقل رأس المال الفكري من الحقول الحديثة الذي مازال في مرحلة التطور والبناء والاستكشاف، ولم يتم الاتفاق بشكل واضح حول تحديد معناه أو بيان مكوناته، ومن بين التعاريف المقدمة له نجد:**عرف**

Stewart رأس المال الفكري في كتابه الذي يحمل عنوان: رأس المال الفكري "الثروة الحقيقية للمنظمات" بأنه حزمة معرفية، وأنه يتكون من رأس المال البشري، ورأس المال الهيكلي، ورأس المال الزبوني. [9]. **ويعرف أيضا** بأنه قدرات منفردة قادرة على إنتاج الأفكار الجديدة والأساليب المتطورة ويصعب إلى حد كبير إيجاد البديل عنهم بوصفهم النجوم التي تميز المنظمة عن باقي المنظمات.[10]كما يعرف أيضا بأنه مجموعة من الأفكار والاختراعات والتكنولوجيات والمعرفة العامة وبرامج الكمبيوتر والتصاميم وقواعد البيانات والعمليات والإبداع والتطبيقات في المنظمة، وببساطة أكثر كل فكر معرفي يمكن تحويله إلى ربح.[11]

استنادا إلى ما سبق يمكننا تقديم حيز لمفهوم رأس المال الفكري والذي نلخصه في النقاط التالية:

2-1 مكونات رأس المال الفكري:

تتمثل مكونات رأس المال الفكري في العناصر التالية:

- **رأس المال البشري:** يعد المورد البشري العنصر الأكثر أهمية لرأس المال الفكري، فالبشر هم عنصر عالي التعقيد، **فقد عرف رأس المال البشري** بأنه القدرات الإنتاجية للعاملين التي تشمل المعرفة والخبرة والمهارة والقابليات التي يمتلكها العاملين في المنظمة.[12]**ويعرف أيضا بأنه** المورد الاستراتيجي في العملية الإنتاجية، أي أنه المورد الذي يصعب نسخه أو تقليده من قبل أي منظمة أخرى غير التي يعمل بها.[13]
- **رأس المال الهيكلي:**يعد رأس المال الهيكلي مكونا رئيسيا من مكونات رأس المال الفكري، حيث يحظى بأهمية كبيرة من قبل المنظمات، **ويعرف بأنه** مجموعة الاستراتيجيات والهياكل والنظم والإجراءات التي بموجبها تمكن المنظمة من إنتاج وتسليم المنتجات إلى الزبائن، فضلا عن كونه قدرة المنظمة على الاستجابة للتغيرات الحاصلة في البيئة.[14]**ويعرف كذلك بأنه** المعرفة التي يتم اكتسابها والاحتفاظ بها في الهياكل والأنظمة والإجراءات.[15].
- **رأس المال الزبوني**: يعد رأس المال الزبوني المكون الثالث من مكونات رأس المال الفكري، ويعكس هذا المصطلح قيمة العلاقات التي تربط المنظمة بعملائها الحاليين والمحتملين.**ويعرف بكونه** المعرفة المشتقة من الزبائن الراضيين ذوي الولاء، والموردين المعول عليهم والمصادر الخارجية الأخرى التي تقدم قيمة مضافة للمنظمة جراء علاقاتها المتميزة بها.[16]**ويعرف أيضا بأنه** انعكاس كامل لقوة رأس المال البشري والهيكلي في إيجاد المعرفة المطلوبة في العلاقات مع الزبائن لإكمال رأس المال الفكري.[17]

3 أثر عمليات إدارة المعرفة في تنمية رأس المال الفكري:

3-1 توليد المعرفة وتنمية رأس المال الفكري:

تؤثر عملية توليد المعارف على العاملين من خلال أنه يصبح بمقدورهم التعلم بشكل أفضل وذلك بسبب تدعيم المعرفة لديهم وزيادة مهاراتهم[18] كما تجعلهم أكثر مرونة وقدرة على الاستجابة للظروف والمواقف الجديدة التي يتعرضون لها[19]وأفضل خبرة فيما يتعلق بعمليات التشغيل ومحتوى وطبيعة المنتجات والخدمات وحاجات العملاء، وبالتالي يصبحون قادرين على تقديم عمل ذو جودة أفضل، وذلك نتيجة زيادة مخزونهم المعرفي.[20]

3-2 تخزين المعرفة وتنمية رأس المال الفكري

تعد عملية تخزين المعرفة مسألة مهمة في تنمية رأس المال الفكري في المنظمات المعرفية بهدف الإبقاء عليها قوية وحديثة. ويمكن توضيح ذلك في النقاط التالية:

- إن تخزين المعرفة الجيدة والمفيدة يسهل العمل داخل المنظمة،كما أن وجود فريق متخصص باكتساب المعرفة والتشجيع على استثمارها يؤدي إلى تقليل التكاليف الإجمالية للعمل عن طريق تخفيض تكاليف الضياع .
- إن عملية خزن المعرفة تعمل على جمع المعارف بطريقة منظمة، حيث تتيح التعامل مع البيانات بطريقة شمولية تلبي الحاجات المختلفة للمستفيدين ومتخذي القرار، وضمان قاعدة معرفية بالمنظمة الموجودة في أشكال مختلفة من أجل ضمان سلامتها من الفقدان أو التلف أو السرقة أو الدخول غير المرخص لها.[21]

3-3 التشارك في المعرفة وتنمية رأس المال الفكري:

إن تطبيق أسلوب التشارك المعرفي يعتبر بمثابة رافعة إستراتيجية تساعد على خلق بيئة عمل تعاونية تشجع على الاتصال والعمل الجماعي، بما يقود إلى تبادل وتقاسم المعارف الضمنية والظاهرة بين العاملين، مما تؤدي إلى خلق معارف تنظيمية جديدة ونشر الممارسات الجيدة، وتكوين الكفاءات التي لها القدرة على الاستجابة لمواقف وظروف محيط العمل.[22]بالإضافة

إلى تنمية المهارات التعاونية بين الجماعات وفرق العمل التي تؤدي إلى إبداع منتجات جديدة، أو تقديم خدمات جديدة تزيد من كفاءة المنظمة، مما تساهم في تخفيض تكاليف الإنتاج، وزيادة مبيعات المنظمة من منتجات أو خدمات.[23]

4-3 تطبيق المعرفة وتنمية رأس المال الفكري:

إن استخدام المعرفة يعد الجزء الأكثر حيوية لإدارة المعرفة، والذي يساعد في تنمية رأس المال الفكري في المنظمات من خلال تحسين العمليات والفعاليات المختلفة والمنتجات والأداء الكلي للمنظمات. ويتم ذلك كالتالي:[24]

- تؤدي عملية تطبيق المعرفة إلى إيجاد حلول إبداعية جديدة لمعالجة المشاكل وكذلك تطوير العمليات القائمة.
- تسهم عملية تطبيق المعرفة في تقديم منتجات جديدة أو محسنة تحقق للمنظمة قيمة مضافة، وأيضا خدمات تعتمد في جوهرها على المعرفة، مما تؤدي الى زيادة كمية الإنتاج والمبيعات، وبالتالي تقليص تكاليف إنتاج الوحدة الواحدة ،مما يؤدي إلى تحسين العوائد المالية .
- تطوير أنظمة معلومات للعملاء لتشخيص المشاكل التي يتعرضون لها، وتحديد الحلول المناسبة لهم.
- تحسين المكانة والميزة التنافسية المستدامة، والذي يرافق زيادة الحصة السوقية وزيادة ولاء الزبائن وتحسين الموقع القيادي للمنظمة في السوق، مما يمكنها من تحسين مكانتها إزاء المنافسين بشكل يضمن استمرار هذا التحسن. وعموما فإن عملية تطبيق المعرفة في غاية الأهمية بالنسبة للمنظمات في بيئة تتطلب الإبداع والتجديد المستمر من خلال دورها في تنمية رأس المال الفكري في المنظمات.

ثالثا: الإطار التحليلي للبحث

1- وصف وتحليل محاور البحث الأساسية:

نقوم في هذا الجزء بتحليل محاور البحث بغية الإجابة على تساؤلاته، حيث تم استخدام مقاييس الإحصاء الوصفي، مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري (على مقياس ليكرت "1-5") لإجابات أفراد العينة عن عبارات الإستبانة المتعلقة بمتغيري الدراسة حيث إذا تراوح الوسط الحسابي لإجابات المبحوثين عن كل عبارة وعن كل بعد بين (1- وأقل من 2.32) سيكون دالا على مستوى "**منخفض**" من القبول، وبين (2.33-أقل من 3.66) دالا على مستوى" **متوسط**"، ومن (3.67-5) دالا على مستوى "**مرتفع**".

1-1 تحليل عبارات المحور الأول:

يتعلق المحور الأول بالسؤال التالي: **ما مستوى إدارة المعرفة في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة، بسكرة ؟** للإجابة على هذا السؤال يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول الموالي.

الجدول رقم (2) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة عن محور إدارة المعرفة

رقم العبارة	الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
	توليد المعرفة: يعتمد المركز في توليد معارفه على:	3.365	0.677	4	متوسط
1	استكشاف المعارف المتنوعة عبر شبكة الانترنت	3.86	1.088	2	مرتفع
2	الاعتماد على المصادر الخارجية لكسب المعرفة	3.46	0.994	3	متوسط
3	تدعيم الأفكار الجيدة التي تتعلق بتحسين طرق العمل	3.92	0.396	1	مرتفع
4	تشجيع الحوار العلمي بين الباحثين في المركز لتبادل الأفكار والمقترحات	3.00	1.178	6	متوسط
5	تشكيل وحدات متخصصة وفرق عمل للتعلم المعرفي من داخل المركز	3.34	1.171	4	متوسط
6	توفير آليات لاستقبال الآراء والمقترحات بين الباحثين	2.66	1.222	7	متوسط
7	تثمين وتشجيع أصحاب المبادرات الناجحة	3.32	1.253	5	متوسط
	تخزين المعرفة: يعتمد المركز في تخزين معارفه على:	3.740	0.775	2	مرتفع
8	الأفراد من خلال أساليب تحفيز لتبادل الخبرات	2.98	1.097	5	متوسط

9	قواعد بيانات تزود هم بمعلومات حول الموضوعات المعرفية المختلفة	3.74	1.118	3	مرتفع
10	الأرشيف والمستندات الورقية	3.76	1.064	2	مرتفع
11	استخدام الأدوات التقنية الحديثة لتخزين المعرفة الخاصة مثل النظم الخبيرة	3.78	1.036	1	مرتفع
12	إجراء تحديث مستمر للمعارف المخزنة	3.24	1.080	4	متوسط
	التشارك بالمعرفة: يعتمد المركز في تشارك معارفه على:	3.528	0.866	3	مرتفع
13	شبكة معلومات داخلية تساعد الأفراد في الوصول إلى قواعد البيانات	2.76	1.205	5	متوسط
14	إصدار نشرات ودوريات وأنواع المطبوعات المختلفة	3.48	1.074	1	متوسط
15	عقد اجتماعات وندوات وورش عمل داخلية	3.42	1.144	3	متوسط
16	عقد دورات تكوينية داخلية	3.44	1.106	2	متوسط
17	نشر ثقافة التعاون والمشاركة المعرفية بين الباحثين في مختلف التخصصات الموجودة في المركز	3.40	1.252	4	متوسط
	تطبيق المعرفة: يعتمد المركز في تطبيق معارفه على:	3.764	0.908	1	مرتفع
18	فرق عمل متخصصة من داخل المركز.	3.78	1.093	1	مرتفع
19	منح الحرية للباحثين في تجسيد المعرفة.	2.84	1.095	5	متوسط
20	توفير مستلزمات تجسيد المعرفة المادية والبشرية.	3.46	0.994	4	متوسط
21	ظهور المعرفة في شكل أبحاث جديدة في المركز.	3.50	1.129	3	مرتفع
22	ظهور طرق عمل جديدة .	3.64	1.117	2	متوسط
	إدارة المعرفة	3.705	0.722	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامجspss.v17

من خلال الجدول نلاحظ أن إجابات المبحوثين حول محور إدارة المعرفة جاءت بمستوى مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا المحور (3.705) بالانحراف معياري (0.722)، وهذا يوضح أكثر من خلال الأبعاد التالية:

- **تطبيق المعرفة:** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد "تطبيق المعرفة "جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.764) بالانحراف معياري (0.908). وتشكل متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد قبولا تراوح بين المتوسط والمرتفع، ويمكن تفسير ذلك بأن المركز يدرك أهمية المعرفة من خلال أنه يعمل على توفير مستلزمات تطبيقها سواء المادية والبشرية باعتماده على فرق عمل متخصصة من داخله.
- **تخزين المعرفة**: من خلال الجدول نلاحظ أن بعد "تخزين المعارف "جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.740) بالانحراف معياري (0.775). وتشكل متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد قبولا تراوح بين المتوسط والمرتفع، ويمكن تفسير هذه النتائج باهتمام المركز بعملية تخزين المعرفة، وذلك باعتماده بشكل خاص على قواعد بيانات تزود الباحثين بمعلومات حول مختلف الموضوعات المعرفية، وأن المركز يهتم باستخدام الأدوات التقنية الحديثة مثل الأنظمة الخبيرة في تخزين المعارف.
- **التشارك بالمعرفة**: من خلال الجدول نلاحظ أن بعد "التشارك بالمعرفة "جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.528) بالانحراف معياري (0.866). كما شكلت متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات هذا البعد قبولا متوسطا. ويمكن تفسير هذه النتائج بأن المركز

يؤكد على المشاركة بالمعرفة، من خلال أنه يعتمد في نشر المعارف على إصدار نشرات ودوريات، عقد اجتماعات وندوات وورش عمل داخلية، والقيام بدورات تكوينية ،والتي تعتبر من أهم الطرق التي تساعد العاملين للحصول على المعارف.

- **توليد المعرفة:** من خلال الجدول نلاحظ أن بعد "توليد المعرفة "جاء بالترتيب الأخير من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.365) بالانحراف معياري (0.677). كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد "توليد المعرفة" أنها تشكل قبولا يتراوح مابين المتوسط والمرتفع. ومن خلال النتائج يتبين ضعف هذه العملية في المركز أي أن المركز لا يولي اهتماما بعملية توليد المعرفة، حيث أن غالبية الباحثين يؤكدون أن مركزهم لا يهتم بتشجيع الحوار بين الباحثين لتبادل الأفكار والمقترحات، كما نرى أن المركز يعتمد على المصادر الخارجية للحصول على المعرفة، وأن اعتماده على المصادر الداخلية ضعيف.

2-1 تحليل عبارات المحور الثاني:

يتعلق المحور الثاني بالسؤال التالي:**ما مستوى رأس المال الفكري في مركز البحث العلمي والتطوير العلمي بالمناطق الجافة، بسكرة ؟** وللإجابة على هذا السؤال يجب دراسة وتحليل النتائج الموضحة في الجدول الموالي.

الجدول (3) الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد العينة حول رأس المال الفكري

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	اتجاهات الآراء
	رأس المال البشري	3.536	0.889	3	متوسط
23	يبذل المركز قصارى جهده للاحتفاظ بالباحثين ذوي المعرفة العالية.	3.04	1.177	5	متوسط
24	يهتم المركز بتشجيع الباحثين المميزين .	3.56	1.167	2	متوسط
25	يركز المركز على التجربة كأفضل السبل لاكتساب المهارات العملية.	3.52	1.223	3	متوسط
26	يطور الباحثون أفكار جديدة لمواجهة مشكلات العمل.	3.44	1.072	4	متوسط
27	يعطي المركز الحوافز والمكافآت للمبدعين من الباحثين.	3.92	1.243	1	مرتفع
	رأس المال الهيكلي	3.74	0.865	2	مرتفع
28	كل فرد في المركز على اطلاع تام بما يقتضيه منصبه من واجبات ومهام.	3.60	1.229	1	متوسط
29	يتوفر بالمركز شبكة اتصالات داخلية متطورة.	3.54	1.129	2	متوسط
30	يعتمد المركز على درجة كبيرة ومتنوعة من البرمجيات في عمله.	3.40	1.069	3	متوسط
31	يعتمد المركز على إجراءات محكمة جدا في مجال تقييم نوعية خدماته.	3.22	1.016	4	متوسط
	رأس المال الزبوني	3.74	0.864	1	مرتفع
32	يسعى المركز بتقديم أفضل الخدمات والاهتمام بحاجات كافة فئات المتعاملين.	3.70	1.074	3	مرتفع
33	لدى المركز علاقات جيدة مع متعامليه.	3.72	0.868	2	مرتفع
34	تسعى إدارة المركز باستمرار نحو كسب متعاملين جدد.	3.46	0.862	4	متوسط
35	يأخذ المركز مقترحات وتطلعات المتعاملين.	3.40	0.926	6	متوسط
36	يعمل المركز على تبادل المعلومات مع متعامليه لفتح أفاق بحثية جديدة.	3.78	0.923	1	مرتفع

37	يركز المركز جهوده في البحث والتطوير بهدف خلق خدمات جديدة عالية الجودة.	3.44	0.972	5	متوسط
38	يمنح المركز لمتعامليه الدائمين مزايا إضافية	2.98	0.958	7	متوسط
	رأس المال الفكري	3.67	0.722	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامجspss.v17

من خلال الجدول نلاحظ أن إجابات المبحوثين حول محور رأس المال الفكري جاءت بمستوى مرتفع، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا المحور (3.67) بالانحراف معياري (0.722)، وهذا يتوضح أكثر من خلال الأبعاد التالية:

- **رأس المال الزبوني**: من خلال الجدول(3) نلاحظ أن بعد "رأس المال الزبوني"جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.74) بالانحراف معياري (0.864)، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد "رأس المال الزبوني" أنها تشكل قبولا تراوح بين المتوسط والمرتفع. ويمكن تفسير هذه النتائج بأن المركز يهتم بمتعامليه ومتيقظ حولهم من خلال أنه يعمل على تبادل المعلومات معهم لفتح آفاق بحثية جديدة، ويعمل على تطوير علاقاته معهم من خلال تقديم أفضل الخدمات.
- **رأس المال الهيكلي**: من خلال الجدول(3) نلاحظ أن بعد "رأس المال الهيكلي"جاء بالترتيب الأول أيضا من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للاجابات عن هذا البعد (3.740) بالانحراف معياري (0.865)، كما نلاحظ من متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد "رأس المال الهيكلي" أنها تشكل قبولا تراوح بين المتوسط والمرتفع. ويمكن تفسير هذه النتائج بأن المركز به إمكانيات للعمل متطورة وظروف عمل مناسبة للعاملين، حيث أجمع الباحثون على أنهم على اطلاع تام بما يقتضيه منصبهم من مهام وواجبات، ويتوفر بالمركز شبكة اتصالات متطورة،مما يتيح سهولة التواصل وسهولة تبادل المعلومات والأفكار بين الباحثين.
- **رأس المال البشري**: من خلال الجدول(3) نلاحظ أن بعد "رأس المال البشري"جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.536) بالانحراف معياري (0.889)، كما نلاحظ من أوساط إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات بعد "رأس المال البشري" أنها تشكل قبولا تراوح بين المتوسط والمرتفع. وهذا دليل على فهم وإدراك المركز لأهمية رأس المال البشري، وما يمثله من قيمة خاصة للمركز، حيث أنه يعمل على تشجيع الباحثين المميزين، وإعطاء الحوافز للمبدعين، بالإضافة إلى تحفيزه للعاملين على الاعتماد على التجربة لاكتساب مهارات عملية وتطوير أفكار جديدة متعلقة بتحسين طرق العمل أو تقديم خدمات جديدة.

2- اختبار وتفسير الفرضيات:

2-1 اختبار الفرضية الرئيسية:تنص هذه الفرضية على ما يلي:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة المعرفة في رأس المال الفكري في مركز البحث العلمي والتقني بالمناطق الجافة، بسكرة عند مستوى الدلالة 5 %"، حيث تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية. والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (4) نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمةF المحسوبة	مستوى دلالةF
الانحدار	7.645	4	1.911	4.787	0.003
الخطأ	17.968	45	0.399		
المجموع الكلي	25.613	49			

ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(α=0.05).

معامل التحديد (R^2)=0.298، **المصدر**:من إعداد الباحثتين بالاعتماد على برنامج spss.v17 .

من خلال النتائج الواردة في الجدول(4) يتبين لنا ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة(4.787) وبقيمة احتمالية(0.003) وهي أقل من مستوى الدلالة(α=0.05)، وبناءا على ثبات صلاحية النموذج نستطيع اختبار الفرضية الرئيسية بفروعها المختلفة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والجدول (5) يبين ذلك:

جدول (5): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل (X)	معامل الإنحدار(B)	قيمة المحسوبة (T)	مستوى الدلالة (Sig)	قيمة المحسوبة (F)	معامل الإرتباط (R)	معامل التحديد (R^2)
إدارة المعرفة	0.369	4.243	*0.008	7.577	0.546	0.298

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0,05) **المصدر:**من إعداد الباحثتين بالاعتماد على برنامج.spss.v17

من خلال النتائج الموضحة في هذا الجدول يتبين أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% للمتغير المستقل المتمثل إدارة المعرفة (كمجموعة) في رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (7.577) وكذا قيمة T المحسوبة(4.243) وبقيمة احتمالية (0.008) وهي أقل من مستوى الدلالة (α= 0.05)، حيث فسر متغير إدارة المعرفة (30%) من التباين الحاصل في مستوى رأس المال الفكري.وبالتالي بناءا على ذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة، وسنحاول تفسير هذا الأثر من خلال الفرضيات الفرعية التالية:

2-2 اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الأولى:

H_{01}:"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوليد المعرفة في مستوى رأس المال الفكري في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة، بسكرة عند مستوى الدلالة 5%".يمكن توضيح نتائج اختبار هذه الفرضية في الجدول الموالي:**جدول (06):نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى**

المتغير المستقل (X)	معامل الإنحدار(B)	قيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (Sig)	قيمة الجدولية(F)	معامل الإرتباط (R)	معامل التحديد (R^2)
توليد المعرفة	0.198	1.956	0.168	4.03	0.198	0,039

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0,05). **المصدر:** من إعداد الباحثتين بالاعتماد على برنامج.spss.v17

من خلال النتائج الموضحة في هذا الجدول يتبين عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5 %للمتغير المستقل المتمثل في توليد المعرفة في مستوى رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة، إذ بلغت قيمة F المحسوبة(1.956) وهي أقل من قيمة F الجدولية وبقيمة احتمالية (0.168) وهي أكبر من مستوى الدلالة (α=0.05) وبناءا على ذلك نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة. ويمكن تفسير ذلك أن المؤسسة محل الدراسة لا تدرك أهمية توليد المعرفة ولا تولي لذلك أهمية كبيرة في داخل المركز، أي أنها تكتفي بالحصول عليها من المصادر الخارجية من خلال شبكات الانترنت ومختلف الكتب والوثائق والمجلات المتخصصة.

3-2 اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الثانية:

H_{02}:"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتخزين المعرفة في مستوى رأس المال الفكري في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة، بسكرة عند مستوى الدلالة 5%".

يمكن توضيح نتائج اختبار هذه الفرضية في الجدول الموالي:

جدول (07):نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل (X)	معامل الإنحدار(B)	قيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (Sig)	قيمة الجدولية(F)	معامل الإرتباط (R)	معامل التحديد (R^2)
تخزين المعرفة	0.508	16.674	*0.000	4.03	0.508	0.258

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0,05). المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على برنامج .spss.v17

من خلال النتائج الموضحة في هذا الجدول يتبين أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% للمتغير المستقل المتمثل في تخزين المعرفة في مستوى رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (16.674) وهي أكبر من قيمة F الجدولية (4.03) وبقيمة احتمالية(0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05) حيث فسر متغير تخزين المعرفة(26%) من التباين الحاصل في مستوى رأس المال الفكري،وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. ويمكن تفسير ذلك إلى سعي المؤسسة محل الدراسة للحصول على المعارف واكتسابها من مصادر مختلفة ووعيها التام لأهمية هذا المورد إذا ما تم الاحتفاظ به، من خلال أن المركز يعمل على توفير الأجهزة والبرمجيات اللازمة التي تعمل على خزن المعرفة والتي تسهل من استخدامها واسترجاعها.

4-2 اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الثالثة:

H_{03}:لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتشارك بالمعرفة في مستوى رأس المال الفكري في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة، بسكرة عند مستوى الدلالة 5%.يمكن توضيح نتائج اختبار هذه الفرضية في الجدول الموالي:

جدول (08):نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل (X)	معامل الإنحدار(B)	قيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (Sig)	قيمة الجدولية(F)	معامل الإرتباط (R)	معامل التحديد (R^2)
تخزين المعرفة	0.327	5.728	0.021*	4.03	0.327	0.107

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0,05). **المصدر:** من إعداد الباحثتين بالاعتماد على برنامج.spss.v17

من خلال النتائج الموضحة في هذا الجدول يتبين أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% للمتغير المستقل المتمثل في التشارك بالمعرفة في مستوى رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (5.728) وهي أكبر من قيمة F الجدولية (4.03) وبقيمة احتمالية (0.021)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (α=0.05)، حيث فسر متغير التشارك بالمعرفة (10.7%) من التباين الحاصل في مستوى رأس المال الفكري.وبالتالي بناءا على ذلك نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. ويمكن تفسير ذلك أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تعزيز المناخ الداعم لتبادل المعارف في محاولة نشر ثقافة تدعو إلى المشاركة بالمعارف والأفكار والاقتراحات بين الباحثين، مما يساعد على تنمية مهاراتهم وزيادة معارفهم، وهذا ما يجعلهم أكثر مرونة في التعامل مع التغيرات، ويساهم في تنمية رأس المال الفكري في المؤسسة.

5-2اختبار وتفسير الفرضية الفرعية الرابعة:

H_{04}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق المعرفة في مستوى رأس المال الفكري في مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة، بسكرة عند مستوى الدلالة 5%.يمكن توضيح نتائج اختبار هذه الفرضية في الجدول الموالي:

جدول (13):نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المتغير المستقل (X)	معامل الإنحدار(B)	قيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (Sig)	قيمة الجدولية(F)	معامل الإرتباط (R)	معامل التحديد (R^2)
تطبيق المعرفة	0.291	4.434	0.040*	4.03	0.291	0.085

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α=0,05).**المصدر**: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على برنامج .spss.v17

من خلال النتائج الموضحة في هذا الجدول يتبين أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% لتطبيق المعرفة في مستوى رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة، إذ بلغت قيمة F المحسوبة (4.434) وهي أكبر من قيمة F الجدولية (4.03) وبقيمة احتمالية (0.040)، وهي أقل من مستوى الدلالة (α=0.05)، حيث فسر متغير تطبيق المعرفة (0.85%) من التباين الحاصل في مستوى رأس المال الفكري بالاعتماد على قيمة (R^2). وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة. ويمكن تفسير ذلك أن المؤسسة محل الدراسة تمارس عملية تطبيق المعرفة، حيث أنها تعمل على توفير مستلزمات تطبيق المعرفة كما تمنح فرص تطبيقها للباحثين، والتي تظهر نتائجها في شكل زيادة قدرات ومهارات الباحثين، ابتكار أساليب جديدة في العمل أو في حل المشكلات التي تعترض عملهم، وهذا ما يؤدي إلى تنمية رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة.

3- النتائج والاقتراحات:

1-3 النتائج: توصلنا من خلال هذا البحث إلى النتائج التالية:

- شكلت إجابات المبحوثين قبولا تراوح بين المتوسط والمرتفع فيما يخص مدى التزام مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة بأبعاد إدارة المعرفة التي تم دراستها، ويمكن ترتيبها وفقا لأهميتها النسبية كما يأتي: تطبيق المعرفة، تخزين المعرفة، التشارك بالمعرفة، توليد المعرفة؛
- تعد عناصر رأس المال الفكري التي تم دراستها مصدرا يشعر به الباحثين في المؤسسة محل الدراسة، ويمكن ترتيبها وفقا لأهميتها كما يلي: رأس المال الزبوني، رأس المال الهيكلي، رأس المال البشري؛
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 5% لعمليات إدارة المعرفة في مستوى رأس المال الفكري في المؤسسة محل الدراسة، إذ نجد أن إدارة المعرفة فسرت ما نسبته (30%) من التباين الحاصل في مستوى رأس المال الفكري.

2-3 الاقتراحات: في نهاية هذه الدراسة نقدم الاقتراحات التالية والتي نأمل أن يأخذ بها بعين الاعتبار:

- على المنظمات المعاصرة اليوم أن تعيد النظر في وظائفها التقليدية في إطار المعرفة، إذ ينبغي أن يكون هناك دور جديد لوظيفة جديدة يشار إليها بوظيفة إدارة المعرفة؛
- على المنظمات العمل على خلق ثقافة محفزة ومشجعة للمشاركة بالمعرفة، وتوفير بنية تحتية تقنية داعمة لعمليات إدارة المعرفة؛
- على المنظمات دعم وتشجيع عمليات الإبداع والابتكار، وذلك من خلال تجريب الأفكار والحلول الابتكارية التي يقدمها العاملون ووضعها موضع التنفيذ؛
- على المنظمات بتشجيع بناء فرق العمل والعمل بروح الفريق، مما له دور مهم في تكوين رأس المال البشري المتميز الذي يسهم في تحقيق ميزة تنافسية؛
- زيادة الاهتمام برأس المال الفكري وإدارته كما يدار أي موجود في المنظمة، لكونه مصدرا مهما للتوجه الاستراتيجي لها، وهذا يدعو المنظمات لإنشاء إدارة تعمل جاهدة من اجل ضمان استثمار في رأس المال الفكري.

قائمة الهوامش:

[1]Ganesh D.Bhatt,**Management strategies for individual Knowledge and organizational Knowledge** , journal of Knowledge Manageme, (1) 6, 2002,p32.

[2]ابتهال فارس علي،**تأثير إدارة المعرفة في تحقيق رضا الزبون، دراسة تحليلية لاراء عينة من العاملين في شركة زين العراقية للاتصالات**، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، جامعة بابل،العراق، 8 (4)،2016،ص169.

[3]Ahmad Ali Salih,**the role of knowledge management in developing the characteristics of entrepreneurial organization entrepreneur styles as moderator variables (applied study in the jordanian pharmaceutical manufacturing sector**,International Journal of small Business and Entrepreneurship research, 3(7) ,2015,p3.

[4]بشرى عباس محمد الحسيني، **تأثير عمليات ادارة المعرفة في بناء المقدرات الجوهرية، دراسة ميدانية في مديرية تكنوولجيا المعلومات**، مجلة الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العراق، 39 (107)، 2016، ص 210.

[5]حسين عجلان حسن، **استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال**، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن ، 2008، ص 28.

[6]يسرى محمد حسين، **دور الإدارة المعرفية في تحديد كفاءة أداء المنظمات الفندقية (دراسة حالة تطبيقية في فندق فلسطين)**، مجلة كلية بغداد، جامعةبغداد، العراق، (25)،2010، ص13.

[7]الهام محمد عليوي، **تحقيق الميزة التنافسية في اطار عمليات ادارة المعرفة ، دراسة استطلاعية على عدد من المصارف العراقية الخاصة**، مجلة الدنانير، الجامعة العراقية، العراق، (9)، 2016 ، ص401.

[8] مثنى زاحم فيصل، واخرون، **دور استراتيجيات ادارة الموارد البشرية في تعزيز عمليات ادارة المعرفة، بحث ميداني في وزارة النقل**، *مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ،جامعة بغداد، العراق، 22* (88)، 2016، ص285 .

[9]أحمد المعاني وآخرون، **قضايا إدارية معاصرة**، دار وائل للنشر، ط2، عمان، الأردن، 2016،ص 226.

[10]غني دحا تناي الزبيدي، وآخرون، **تحليل أبعاد رأس المال الفكري في المؤسسات التعليمية باستخدام تقنية SWOT** ، مجلة جامعة بابل للعلوم المصرفية والتطبيقية، العراق، 25 (1)،2017، 224.

[11]غسان عيسى إبراهيم العمري، **دور الروافد الفكرية والجذور الإدارية لإدارة المعرفة في بناء تكنولوجيا المعرفة** ، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة بسكرة، (6)، 2009، ص 25.

[12] امنة عبد الكريم مهدي، **دور بعض الممارسات التنظيمية في بناء راس المال الفكري**، بحث استطلاعي في ديوان الرقابة المالية، مجلة كلية المأمون، جامعة المأمون، العراق، (28)، 2016، ص137.

[13] بشرى عبد ابراهيم، سنية كاظم تركي، **أثر رأس المال الفكري في ابعاد جودة السلعة، دراسة تحليلية في شركة الزوراء**، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، جامعة بغداد، العراق، (48)، 2016، ص459.

[14] لطيف عبد الرضا عطية، **رأس المال الفكري وإدارة المعرفة (العلاقة والأثر) دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء المصارف الحكومية في محافظة الديوانية**، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة القادسية، العراق،10 (3)، 2008، ص115.

[15] نجم عبود نجم، **إدارة اللاملموسات (إدارة مالايقاس)**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الاردن،، 2010،ص561.

[16] نجم عبود نجم، **الإدارة والمعرفة الالكترونية (الإستراتيجية، الوظائف، المجالات)**، دار اليازوري العلمية، عمان، الاردن، 2009،ص146.

[17] ضرغام علي مسلم العميدي،**تاثير راس المال الفكري في شفافية المنظمة، دراسة تحليلية لاراء عينة من اعضاء الهيئة التدريسية في كلية الزراعة**، مجلة الغرى للعلوم الاقتصادية والادارية،جامعة الكوفة، العراق،13(37)،2016 ،ص 222.

[18] بشرى عباس محمد الحسيني، **مرجع سابق**، ص209.

[19] مبارك بوعشة، و ليليا بن منصور،**ادارة المعرفة كتوجه اداري حديث للمنظمات في عصر العولمة**،مداخلة مقدمة الى الملتقى العلمي الدولي حول عولمة الادارة في عصر المعرفة،جامعة جنان، طرابلس، لبنان، 2012/12/17، ص15.

[20] سامي حنوتة، و رأفت محمد العوضي، **تطبيقات ادارة المعرفة في مؤسسات التعليم العالي**، مداخلة مقدمة الى الملتقى العلمي حول التعليم الالكتروني واقتصاديات المعرفة، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين،2011، ص 9.

[21] بدروني هدى، **ادارة المعرفة كأحد المرتكزات الأساسية في بقاء المنظمات الاعمال والرفع من كفاءة ادائها**، مداخلة مقدمة الى الملتقى العلمي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصاديات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي،شلف، 13-2011/12/14، ص9.

[22] عبد المالك ججيق، وسارة عبيدات، **تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية، دراسة ميدانية في شركة ميديترام بالجزائر العاصمة**، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية، (6)، 2014، 127-128.

[23] اقطي جوهرة، **اثر القيادة الاستراتيجية على التشارك في المعرفة، دراسة حالة مجموعة فنادق جزائرية**، رسالة دكتوراه، قسم علوم التسيير،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر،2014، ص49.

[24] بدروني هدى، **مرجع سابق**، ص8-10.